



SERVICEDESK
WSPARCIE SYSTEMÓW ITS

SERVICEDESK

Celem systemu ServiceDesk jest wsparcie, zarządzanie oraz nadzór nad obsługą procesów związanych z:

- bieżącym utrzymaniem,
- naprawami serwisowymi,
- przeglądami okresowymi,
- legalizacją przyrządów

dotyczących systemów ITS, sygnalizacji świetlnej, nadzoru nad ruchem drogowym itp.

System może być wykorzystywany przez zarządców dróg, zarządców infrastruktury oraz inne instytucje odpowiedzialne za sprawne i bezawaryjne funkcjonowanie systemów oraz infrastruktury w ramach gwarancji, po gwarancji oraz w ramach odrębnych umów utrzymaniowych realizowanych przez zewnętrzne podmioty.

System umożliwia udostępnienie jednego punktu kontaktowego dla odbiorców usług z Zespołem HelpDesk (pierwszą linią wsparcia), bądź firmą zewnętrzną. Zakres konfiguracji i elastyczność ServiceDesk umożliwiają wdrożenie w oparciu o system dobrych praktyk bazy ITIL i obsługę usług IT na najwyższym poziomie jakościowym.

Oprogramowanie ServiceDesk jest tak skonstruowane, aby umożliwić obsługę Umów zawierających różne kombinacje wymagań oraz wspierać pracę Zespołu Wsparcia w maksymalny sposób.



MOŻLIWOŚCI SERVICEDESK

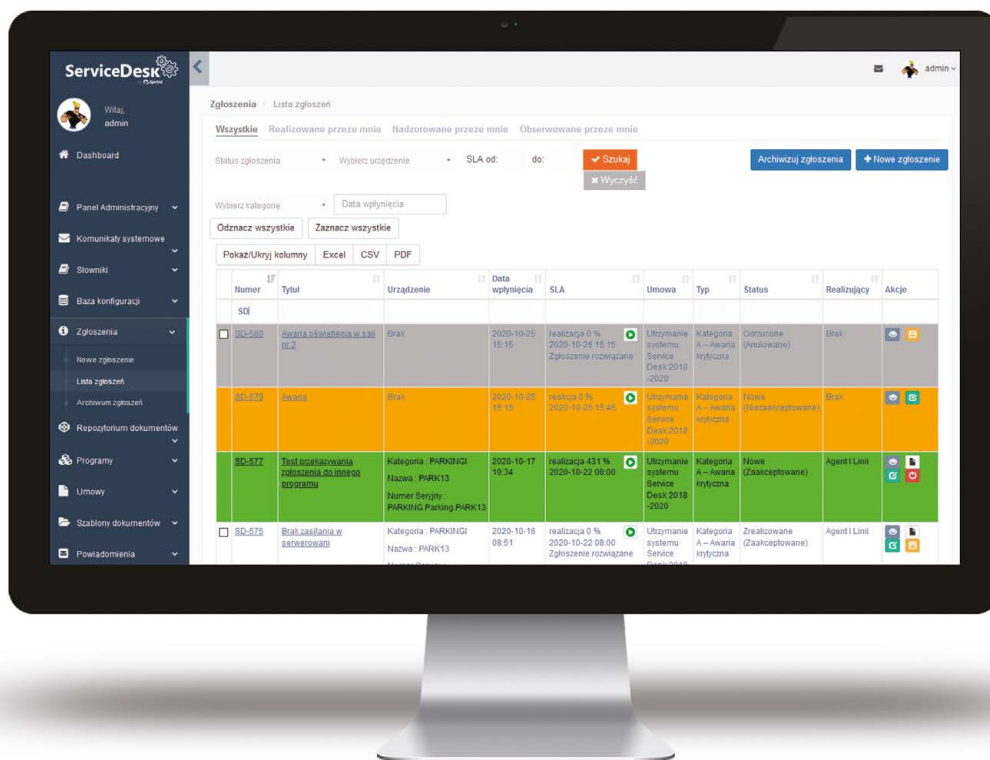
Rozbudowana konfiguracja systemu ułatwia:

- zaprojektowanie (konfigurację) przebiegu procesów obsługi Zgłoszeń (Incydentów, Problemów, Zmian, Usług), uprawnień dla poszczególnych grup oraz pojedynczych użytkowników,
- określenie poziomów SLA (Service Level Agreement – gwarantowany poziom świadczenia usług) dla poszczególnych etapów realizacji usług wraz z powiadamianiem odpowiedzialnych osób oraz eskalacją odchyłeń na wyższy poziom zarządczy,
- wymianę komentarzy z poziomu zadania (Zgłoszenia) ze zgłaszającym (np. klientem zewnętrznym) a także zgłoszenie eskalacji przez zgłaszającego. Zgłaszający ma również możliwość monitorowania realizacji zgłoszonych zadań (Incydentów, Problemów, Zmian, Usług),
- Rejestracja Zgłoszeń (Incydentów) jest również możliwa automatycznie poprzez dostępne API (z innych systemów, np. z systemów monitorujących pracę infrastruktury).

INTEGRACJA OPROGRAMOWANIA

Chcesz wiedzieć więcej? Napisz na its@sprint.pl, a odpowiemy na wszystkie Twoje pytania.

Istnieje możliwość integracji oprogramowania ServiceDesk z funkcjonującym u klienta systemem, np. systemem ITS w celu automatycznego zgłaszania usterek wykrytych przez procedury autodetekcji systemu. Przykładowo mogą być przekazywane informacje o uszkodzeniach źródeł światła sygnalizacji świetlnej, detektorów pojazdów i wszelkich innych elementów systemów.



Widok ekranu "Zgłoszenia - lista zgłoszeń"

SERVICEDESK MOBILNIE

ServiceDesk posiada również wersję przeglądarkową na smartfony, przeznaczoną dla służb serwisowych, w tym dla wykonawców zewnętrznych. Obsługuje ona podstawowe funkcje i pozwala na poinformowanie użytkownika o przydzieleniu zgłoszenia (push, SMS), wyświetlenie listy obsługiwanych zgłoszeń oraz jego uproszczoną obsługę.

SERVICEDESK UMOŻLIWIA KOMPLEKSOWĄ OBSŁUGĘ POPRZEZ:

- Generowanie nowego zgłoszenia
- Wyświetlanie szczegółów zgłoszenia
- Wyświetlanie listy zgłoszeń
- Weryfikację zgłoszeń klienta
- Archiwizację zgłoszeń
- Edycję zgłoszeń

OLSZTYN

ul. Jagiellończyka 26
10-062 Olsztyn

tel.: +48 89 522 11 00
fax: +48 89 522 11 25

olsztyn@sprint.pl

GDAŃSK

ul. Budowlanych 64E
80-298 Gdańsk

tel.: +48 58 340 77 00
fax: +48 58 340 77 01

gdansk@sprint.pl

WARSZAWA

ul. Inflancka 4
00-189 Warszawa

tel.: +48 22 826 62 77
fax: +48 22 827 61 21

warszawa@sprint.pl

BYDGOSZCZ

ul. Przemysłowa 15
85-758 Bydgoszcz

tel.: +48 52 365 01 01
fax: +48 52 365 01 11

bydgoszcz@sprint.pl

KAŻDY DZIEŃ PRZYNOSI NOWE WYZWANIA

WYBIERZ PARTNERA, KTÓRY POMOŻE CI IM SPROSTAĆ

www.sprint.pl
www.linkedin.com/company/sprintsa
www.twitter.com/sprint_sa
www.facebook.pl/sprintsa